LENDINGKART FINANCE LIMITED

Fair Practices Code

(Updated as of May 2023)

विषय-सूची

महत्वपूर्ण परिभाषाएँ 3

उद्देश्य 3

लक्ष्य 3

प्रतिबद्धता 4

लोन के लिए आवेदन और उनकी प्रक्रिया 4

डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म से प्राप्त लोन 6

लोन मूल्यांकन और नियम / शर्तें 6

लोन का वितरण (नियमों और शर्तों में बदलाव सहित) 6

बकाया की वसूली 7

अन्य दिशानिर्देश 7

शिकायत निवारण व्यवस्था 7

उद्देश्य / मुख्य प्रतिबद्धताएँ 8

ग्राहकों की शिकायतों को संभालने के लिए प्रणाली 8

अत्यधिक ब्याज का विनियमन 10

संहिता की समीक्षा 11

महत्वपूर्ण परिभाषाएँ

1. **कंपनी/LFL:** का तात्पर्य लेंडिंगकार्ट फाइनेंस लिमिटेड ’(“ **LFL**”) से है, जिसके लिए यह निष्पक्ष आचरण संहिता बनाई गई है।

2. **बोर्ड:** का तात्पर्य LFL के बोर्ड ऑफ़ मेंबर्स (निदेशक मंडल) से है।

3. **संहिता**: का तात्पर्य उचित व्यवहार संहिता से है (जिसमें समय-समय पर बदलाव भी किए जाते है)।

4.**उधारकर्ता / ग्राहक**: का तात्पर्य LFL के किसी भी मौजूदा या संभावित उधारकर्ता / ग्राहकों से है।

उद्देश्य

यह आरबीआई के मास्टर दिशानिर्देश - गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - जमा राशि नहीं स्वीकार करने वाली गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनी और जमा राशि स्वीकार करने वाली कंपनी (रिज़र्व बैंक) दिशानिर्देश, 2016 परिपत्र सं. RBI/DNBR/2016-17/45 मास्टर दिशानिर्देश DNBR.PD.008/03.10.119/2016-17 (29 दिसंबर 2022 को अद्यतन किया गया) जिसमें भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) ने एनबीएफसी के लिए उचित व्यवहार संहिता ('दिशानिर्देश') के दिशानिर्देशों को लागू करने के लिए इसका अद्यतन किया गया है।

उचित व्यवहार संहिता, जैसा कि नीचे बताया गया है, एनबीएफसी के लिए उचित व्यवहार संहिता पर उन दिशानिर्देशों के अनुसार है जैसा कि उपरोक्त आरबीआई मास्टर निर्देशों में शामिल है। यह संहिता कंपनी के लिए ग्राहक के साथ व्यवहार करते समय न्यूनतम उचित व्यवहार मानक निर्धारित करती है। यह ग्राहकों को जानकारी प्रदान करती है और बताती है कि कंपनी से दैनिक आधार पर किस तरह के व्यवहार की उम्मीद की जा सकती है।

यह संहिता सभी ग्राहकों पर लागू होती है, जिसमें सोशल मीडिया / किसी अन्य मीडिया पर पोस्ट की गई कोई भी शिकायत / पूछताछ शामिल है और कंपनी अपने सभी ग्राहकों को उनकी ज़रुरत के हिसाब से नीचे बताए गए मंच तक पहुंचने में बढ़ावा देती है।

लक्ष्य

इस संहिता को नीचे दिए गए लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए विकसित किया गया है:

• ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय उचित व्यवहार सुनिश्चित करना ताकि उनके साथ उचित और अच्छे संबंधों को बढ़ावा दिया जा सके;

• ज़्यादा पारदर्शिता ग्राहकों को प्रॉडक्ट को बेहतर तरीके से समझने और सूचना पर आधारित फैसले लेने में मदद करती है;

• ग्राहक में कंपनी के प्रति भरोसा जगाना;

• ग्राहकों के साथ डील करने में उचित मानक (स्टैंडर्ड्स) स्थापित करके अच्छे, स्पष्ट और पारदर्शी व्यवसाय प्रथाओं का पालन करना;

• उच्च संचालन मानकों (स्टैंडर्ड्स) को पाने के लिए, निष्पक्ष प्रतिस्पर्धा के ज़रिए मार्केट फ़ोर्स को बढ़ावा देना;

• वसूली और इंफोर्समेंट, जहां ज़रूरी हो, उचित कानूनी प्रक्रिया का पालन करके ही किया जाना चाहिए।

प्रतिबद्धता

• LFL हर वक्त सही, निष्पक्ष तरीके से काम करने और इंडस्ट्री में प्रचलित मानक (स्टैंडर्ड्स) को पूरा करने के लिए अपनी पूरी कोशिश करेगा।

•.LFL सभी संबंधित कानूनों, नियमों का पालन करेगा और अपने उधारकर्ताओं के साथ बातचीत के दौरान पूरी ईमानदारी और पारदर्शिता बरतेगा।

• ग्राहकों के साथ बातचीत करते समय कंपनी अंग्रेजी या हिंदी या स्थानीय भाषा में स्पष्ट जानकारी देने के लिए ज़रूरी कदम उठाएगी। जानकारी जैसे कि :

i. कंपनी के अलग-अलग प्रॉडक्ट्स और सेवाएँ;

ii. नियम और शर्तें, ब्याज दर / सर्विस चार्ज;

iii. ग्राहकों को मिलने वाला लाभ और इम्प्लीकेशन, यदि कोई हो तो;

iv. ग्राहकों के सवालों का जवाब देने वाला व्यक्ति जिससे संपर्क किया जा सके, यदि कोई हो तो;

• संहिता (कोड) को वेबसाइट पर उपलब्ध करवाया जाएगा।

• LFL उधारकर्ताओं से जुड़ी जानकारी को पूरी तरह से गोपनीय रखेगा और जब तक कानून के तहत ज़रूरी ना हो या जब तक उधारकर्ता द्वारा रज़ामंदी नहीं दी जाती है, तब तक कोई भी जानकारी किसी से भी साझा नहीं करेगा।

• LFL उधारकर्ताओं को अपने खाते के बारे में जानकारी और उनके लिए उपलब्ध सुविधाओं के लिए सूचना के अधिकार का इस्तेमाल करने के बारे में जानकारी देने के लिए ज़रूरी कदम उठाएगा।

• LFL किसी भी लेनदेन से पहले अपने उधारकर्ताओं को सारी वित्तीय जानकारी जैसे ब्याज, शुल्क, गणना के तरीके आदि के बारे में बताएगा।

लोन के लिए आवेदन और उनकी प्रक्रिया

• LFL खास तौर पर एमएसएमई सेगमेंट में अपने ग्राहकों के लिए वर्किंग कैपिटल लोन देता है, जिसमें उधारकर्ता को मध्य-बड़े कॉर्पोरेट ग्राहकों (जो वित्तीय मार्केट बिज़नेस से अच्छी तरह वाक़िफ़ हैं) की तुलना में मदद की ज़्यादा ज़रुरत होती है।

• LFL हमेशा अपने उधारकर्ताओं को लोन लेने के लिए अपनाई जाने वाली प्रक्रिया के बारे में मार्गदर्शन करने की कोशिश करेगा।

• LFL के 'लोन आवेदन / उचित दस्तावेज़ों' में वह सभी जानकारी शामिल होगी जो उधारकर्ता द्वारा दी जानी ज़रूरी होती है/ उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है। अन्य गैर-बैंकिंग वित्त कंपनियों (एनबीएफसी) द्वारा प्रस्तुत समान नियमों और शर्तों के साथ तुलना करने और सूचना पर आधारित फैसले लेने में उधारकर्ता की मदद करने के लिए LFL उन्हें ज़रूरी जानकारी देगा। इसके अलावा, उधारकर्ता को समझौते की विषय-सूची को स्थानीय भाषा में समझाया जाना चाहिए।

• LFL के 'लोन आवेदन / उचित दस्तावेज़ों' में लोन आवेदन के साथ उधारकर्ताओं द्वारा दिए जाने वाले ज़रूरी दस्तावेज़ों की लिस्ट भी बतानी होगी।

• उधारकर्ता द्वारा दी गई सभी जानकारियों, प्रॉपर्टी के टाइटल की पुष्टि करने के लिए ज़रूरी दस्तावेज़, व्यक्ति की पहचान, दी जाने वाली इकाई (एंटिटी) और जमानत, जिसमें गारंटी भी शामिल है, यदि कोई हो तो, उनकी छानबीन करने के बाद जमा करवाए गए लोन आवेदन फॉर्म पर योग्यता के आधार पर विचार किया जाएगा।

• LFL उधारकर्ता की लोन पात्रता सुनिश्चित करने के लिए उसकी लोन चुकाने की क्षमता का पता लगाएगा, जो किसी भी लोन आवेदन फॉर्म को मंज़ूरी देने या खारिज करने से पहले उस आवेदन के बारे में फैसला लेने का एक ज़रूरी मापदंड होता है।

• LFL में लोन लेने के लिए उधारकर्ता द्वारा जमा करवाए गए लोन आवेदन प्राप्त करने के लिए रसीद देने की एक प्रणाली है। LFL उधारकर्ता को सभी ज़रूरी जानकारी प्राप्त करने की तारीख से तय समय के अंदर अपने फैसले के बारे में सूचना देगा।

उधारकर्ता के लिए सभी संचार स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।

डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म से लिया गया लोन

• सोर्सिंग एजेंटों (जिन्हें इसके बाद एजेंट कहा जाएगा) के रूप में संलिप्त डिजिटल लेंडिंग प्लेटफार्मों के नाम LFL की वेबसाइट पर प्रकट किए जाएंगे

• एजेंटों के रूप में संलिप्त डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म को ग्राहक के सामने प्रकटीकरण करने के लिए निर्देशित किया जाएगा, LFL का नाम और LFL उन एजेंटों के नाम प्रकट करेंगे जिनकी ओर से वे उसके साथ बातचीत कर रहे हैं।

• मंज़ूरी के तुरंत बाद लेकिन लोन एग्रीमेंट के निष्पादन से पहले, उधारकर्ता को लेटर हेड पर सैंक्शन लेटर जारी किया जाएगा।

• लोन की मंज़ूरी/संवितरण के समय लोन एग्रीमेंट की एक प्रति लोन एग्रीमेंट में उद्धृत सभी अनुलग्नकों की एक प्रति के साथ सभी उधारकर्ताओं को दी जाएगी।

• LFL द्वारा लगाए गए डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म पर प्रभावी निरीक्षण और निगरानी सुनिश्चित की जाएगी।

• शिकायत निवारण तंत्र के बारे में जागरूकता पैदा करने के लिए पर्याप्त प्रयास किए जाएंगे।

लोन मूल्यांकन और नियम/शर्तें

• LFL एक सैंक्शन लेटर के ज़रिए लिखित तौर पर उधारकर्ता को उसके द्वारा समझी जाने वाली स्थानीय भाषा में अवगत कराएगा या छूट / ब्याज की वार्षिक दर और आवेदन की विधि सहित सभी नियमों और शर्तों के साथ स्वीकृत राशि और उधारकर्ता द्वारा इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति को एलएफएल के रिकॉर्ड पर रखेगा।

• देरी से चुकाए गए लोन पर लगाए गए पेनल्टी ब्याज से जुड़ी किसी भी धारा (क्लॉज़) को लोन एग्रीमेंट में बोल्ड में दिखाया जाएगा।

• LFL द्वारा सभी उधारकर्ताओं को लोन की मंजूरी / वितरण के वक्त लोन एग्रीमेंट (जिस पर उधारकर्ता की सहमति बन गई है) की एक कॉपी के साथ-साथ हर संलग्न (एन्क्लोज़र) की एक कॉपी मुहैया करवाई जानी चाहिए।

लोन का वितरण (नियमों और शर्तों में बदलाव सहित)

• LFL अपनी वेबसाइट के ज़रिए या किसी और तरीके से लोन मंजूरी के नियमों और शर्तों, लोन वितरण कार्यक्रम, ब्याज दरों, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क इत्यादि में किसी बदलाव सहित, लेकिन सीमित नहीं, अपने उधारकर्ता/उधारकर्ताओं को उनके द्वारा समझी जाने वाली स्थानीय भाषा में नोटिस देगा। LFL को यह भी सुनिश्चित करना होगा कि छूट / ब्याज दरों और शुल्कों में बदलाव केवल संभावित तौर पर प्रभावित हों। इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त को लोन एग्रीमेंट में शामिल किया जाएगा।

• LFL का एग्रीमेंट के तहत परफॉरमेंस या पेमेंट को वापस लेने /और तेज़ी से आगे बढ़ाने का फैसला संबंधित लोन एग्रीमेंट के हिसाब से होगा।

बकाया की वसूली

• LFL अपने ग्राहकों को उनके बकाया के बारे में सभी जानकारी देगा और इसे चुकाने के लिए उचित वक्त भी देगा।

• LFL सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान पर या उधारकर्ता से लोन की बकाया राशि की पूरी वसूली होने पर उधारकर्ता की सभी सिक्योरिटीज छोड़ देगा। अगर बकाया राशि का कुछ सेटलमेंट बाकी है तो, तो उधारकर्ता को बचे हुए बकाया दावों के बारे में पूरे विवरण के साथ इस बारे में नोटिस दिया जाएगा और जिसके तहत LFL संबंधित दावा / वसूली पूरी होने तक सिक्योरिटीज को अपने पास रखने का हकदार होगा।

• LFL अपने ब्याज की रक्षा करते हुए अपने बकाया राशि पाने के लिए उचित और क़ानूनी व ठोस तरीकों को अपनाएगा।

• LFL को यह सुनिश्चित करना होगा उसके कर्मचारियों को ग्राहकों के साथ डील करने में अच्छे तरीके से प्रशिक्षित है।

अन्य दिशानिर्देश

• LFL संबंधित लोन एग्रीमेंट के नियमों और शर्तों में दिए गए उद्देश्यों (जब तक कि नई जानकारी नहीं दी जाती है, तब तक उधारकर्ता द्वारा बताए गए पहले से बताए गए उद्देश्यों को छोड़कर) के अलावा अपने उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगा।

• उधारकर्ता द्वारा अपने उधारी खाते के ट्रांसफर के लिए अनुरोध करने के मामले में, LFL की सहमति या आपत्ति (अगर कोई हो तो) को आम तौर पर उधारकर्तार के अनुरोध की तारीख से 21 दिनों के अंदर उसे सूचित किया जाता है। यह ट्रांसफर सभी लागू कानूनों के अनुरूप पारदर्शी समझौता शर्तों के हिसाब से होगा।

• LFL अपने उधारकर्ता से बकाया की वसूली के मामले में गलत तरीकों जैसे लगातार उधारकर्ताओं को अनचाहे समय पर परेशान करना, लोन / बकाया की वसूली के लिए शारीरिक ताकत का इस्तेमाल, आदि का सहारा नहीं लेता है। इसके लिए कर्मचारियों को उचित तरीके से ग्राहकों से निपटने के लिए बेहतर तरीके से प्रशिक्षण दिया जाएगा।

•LFL सह-बाध्यता के साथ या उसके बिना व्यक्तिगत उधारकर्ताओं से व्यापार के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए स्वीकृत फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर कोई फोरक्लोज़र चार्ज / प्री-पेमेंट पेनल्टी नहीं लगाता है।

शिकायत निवारण व्यवस्था

आज के प्रतिस्पर्धा वाले माहौल में शानदार कस्टमर केयर, व्यापार में आगे बढ़ने के लिए काफी ज़रूरी होता है। ग्राहक की शिकायतें किसी भी कॉर्पोरेट इकाई के व्यावसायिक जीवन का हिस्सा हैं।

LFL में, हमारा मुख्य ध्यान कस्टमर सर्विस और संतुष्टि पर रहता है। हमारा मानना है कि न केवल नए ग्राहकों को आकर्षित करने के लिए, बल्कि मौजूदा ग्राहकों को बनाए रखने के लिए जल्द और अच्छी सेवा देना ज़रूरी है। LFL ने इस तरह के काफी कदम उठाए हैं जो हमारे ग्राहकों को बेहतर अनुभव देने के उद्देश्य से एक बेहतर ग्राहक अनुभव और एक अच्छी शिकायत निवारण व्यवस्था प्रदान करने की तरफ अग्रसर है।

LFL की शिकायत निवारण व्यवस्था को ज़्यादा सार्थक और असरदार बनाने के लिए एक संरचित प्रणाली (स्ट्रक्चरल सिस्टम) बनाई गई है। यह प्रणाली यह सुनिश्चित करेगी कि शिकायतों का निवारण अच्छे तरीके और नियमों के मुताबिक किया जा रहा है।

उद्देश्य / मुख्य प्रतिबद्धताएँ

LFL की अपने ग्राहकों के प्रति प्रमुख प्रतिबद्धताएं हैं:

- सभी ग्राहकों के साथ निष्पक्ष तरीके व्यवहार सुनिश्चित करना;
- ग्राहकों की समस्याओं और शिकायतों को समय पर हल करना;
- ग्राहकों के सवालों को अच्छी तरह से समझना और मददगार तरीके से जवाब देना;
- विवादों / शिकायतों के समाधान के लिए ग्राहकों को शिकायत निवारण व्यवस्था और जवाबदेह अधिकारियों के बारे में जानकारी देना।

LFL अपने ग्राहकों की गोपनीयता और गरिमा को बहुत गंभीरता से लेता है, और अपने ग्राहकों के साथ हर समय निष्पक्ष और अच्छा व्यवहार करता है।

ग्राहकों की शिकायतों को संभालने के लिए प्रणाली

जो ग्राहक फीडबैक देना चाहते हैं या अपनी शिकायत दर्ज कराना चाहते हैं, वे **सोमवार से शनिवार (राष्ट्रीय अवकाश को छोड़कर), सुबह 10 बजे से शाम 7 बजे तक** के बीच नीचे बताई गई प्रणालियों (चैनल) का इस्तेमाल कर सकते हैं।

1) ग्राहक की शिकायतों को संभालने वाली आंतरिक प्रणाली

i) हमारी कस्टमर सर्विस हेल्पलाइन 1800 5720 202 पर कॉल करें (टोल फ्री) (सुबह 10 बजे से शाम 7 बजे तक - राष्ट्रीय अवकाश को छोड़कर सभी दिन)

ii) हमें info@lendingkart.com पर ईमेल भेजें

iii) पत्र व्यवहार के लिए बताए गए पते पर लिखें: **लेंडिंगकार्ट फाइनेंस लिमिटेड, छठी मंजिल, ब्लॉक बी, द फर्स्ट, फर्स्ट एवेन्यू रोड, केशवबाग पार्टी प्लॉट के पीछे, वस्त्रपुर, अहमदाबाद - 380015**

2) अगर ग्राहक की शिकायत तय समय के अंदर हल नहीं होती है या ग्राहक LFL द्वारा की गई कार्रवाई से संतुष्ट नहीं है तो, वह **नोडल अधिकारी**

और **शिकायत निवारण अधिकारी** से संपर्क कर सकता है:

नाम	सुश्री अजीता के
पद	वरिष्ठ निदेशक - ग्राहक सेवा
संपर्क नंबर	+91- 6358874622 सुबह 10.30 बजे से शाम 6 बजे तक सोमवार से शुक्रवार (राष्ट्रीय अवकाश को छोड़कर)
ईमेल ID	grievance.redressal@lendingkart.com

शिकायत निवारण अधिकारी सभी ग्राहकों की शिकायत लेने के लिए कार्यालय समय के दौरान उपलब्ध रहेंगे।

शिकायत निवारण अधिकारी शिकायत की जांच करने के बाद, शिकायत प्राप्त होने के 30 कार्य दिवसों के अंदर अपनी अंतिम प्रतिक्रिया भेजेगा। इस समय के दौरान, ग्राहक अपनी शिकायत की स्थिति के बारे में जानने के लिए हमें लिख सकते हैं, और हम उनका हर संभावित जवाब देने की कोशिश करेंगे।

कुछ तरह के मामलों में ज़्यादा वक्त भी लग सकता है; जैसे दस्तावेज़ों को वापिस प्राप्त करना। कंपनी ग्राहकों को इस तरह की देरी के बारे में जानकारी देगी और शिकायत को हल करने में लगने वाले समय के बारे में भी बताएगी।

अगर एक महीने के अंदर शिकायत / विवाद को नहीं निपटाया जाता है (या तो ग्राहक की शिकायत को पूरी तरह या आंशिक रूप से खारिज कर दिया गया था और ग्राहक संतुष्ट नहीं है या ग्राहक को कोई जवाब नहीं मिलता है), तो ग्राहक निम्नलिखित में से किसी भी तरीके से लोकपाल या उप लोकपाल को अपील कर सकता है:

ऑनलाइन माध्यम से की गई शिकायत:

शिकायत निर्दिष्ट पोर्टल यानी https://cms.rbi.org.in के माध्यम से ऑनलाइन दर्ज की जा सकती है

इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक माध्यम से की गई शिकायत:

शिकायत निर्दिष्ट प्रारूप में या तो इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक रूप से भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा अधिसूचित केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र में दर्ज की जा सकती है -

केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र (CRPC)

भारतीय रिजर्व बैंक

सेंट्रल विस्टा, सेक्टर 17,

चंडीगढ़ - 160 017

ईमेल - crpc@rbi.org.in

टोल फ्री नंबर - 14448

(सुबह 9:30 से शाम 5:15 बजे तक)

अनिवार्य प्रदर्शन ज़रूरतें

LFL के पास हमारे सभी कार्यालयों और हमारी वेबसाइट पर निम्नलिखित हैं:

शिकायत एवं सुझाव प्राप्त करने की समुचित व्यवस्था।

शिकायत निवारण अधिकारी के नाम, पते और संपर्क नंबर का प्रदर्शन

मुख्य नोडल अधिकारी/नोडल अधिकारियों के नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन/मोबाइल नंबर और ई-मेल आईडी) का प्रदर्शन

लोकपाल के पास शिकायत दर्ज करने के तरीके का विवरण

लोकपाल योजना की मुख्य विशेषताएं (अंग्रेजी, हिंदी और स्थानीय भाषाओं में)

शिकायत निवारण इकाई की प्रक्रिया ग्राहकों की संतुष्टि के लिए उनकी सभी शिकायतों को सुलझाना सुनिश्चित करेगी।

वे यह सुनिश्चित करेंगे कि अगर शिकायत को उनके स्तर पर हल नहीं किया जा सकता तो उसे आगे उचित स्तर तक बढ़ाया जाए। हालांकि हमारा हर प्रयास यह सुनिश्चित करने के लिए होता है कि हमारे ग्राहकों को एक प्रभावी हल पाने के लिए सीनियर मैनेजमेंट से शिकायत करने की ज़रुरत ही न पड़े। हमने इन शिकायतों को संभालने के लिए, शिकायत के कारणों को समझने के नज़रिए से उनकी समीक्षा करने, और ग्राहकों को ऐसी शिकायतें दोबारा न हो इसकी रोकथाम के लिए एक मजबूत व्यवस्था लागू कर रखी है।

2. समय सीमा

ग्राहक अपनी शिकायत दर्ज करने के लिए ऊपर बताए गए किसी भी चैनल (ग्राहक की शिकायतों को संभालने वाली आंतरिक प्रणाली पर बिंदु (i) देखें) का इस्तेमाल कर सकते हैं। अगर लिखित में शिकायत मिली है, तो LFL एक सप्ताह के अंदर एक पावती / प्रतिक्रिया भेजने की कोशिश करेगा। एक बार मामले की जाँच हो जाने के बाद, LFL या तो ग्राहक को अंतिम जवाब देने की कोशिश करता है या शिकायत मिलने के एक महीने के अंदर ज़्यादा समय देने की मांग करता है।

हमारे पास आने वाली शिकायतों को उचित नज़रिए से देखा जाएगा और हर तरह से इनका विश्लेषण किया जाएगा। किसी भी मुद्दे पर एलएफएल के फैसले के बारे में ग्राहकों को बताया जाएगा। जिन शिकायतों में शामिल मुद्दों की जाँच के लिए कुछ ज़्यादा समय की ज़रुरत

होती है, उन्हें तुरंत स्वीकार किया जाएगा।

कुछ तरह के मामलों में ज़्यादा वक्त भी लग सकता है; जैसे दस्तावेज़ों को वापिस प्राप्त करना। कंपनी ग्राहकों को इस तरह की देरी के बारे में जानकारी देगी और शिकायत को हल करने में लगने वाले समय के बारे में भी बताएगी।

उपरोक्त नीति की समय-समय पर समीक्षा / एलएफएल द्वारा शामिल किए गए किसी भी नए बदलाव जैसे कि शिकायतों को संभालने में /ग्राहक की शिकायतें जिसमें नई शिकायत चैनल शामिल हैं, यदि कोई हो तो, जैसे संशोधन किए जाएंगे।

अत्यधिक ब्याज का विनियमन

कंपनी ने ब्याज दरों और प्रोसेसिंग व अन्य शुल्कों को निर्धारित करने में उचित आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं को निर्धारित किया है। लगाई गई ब्याज दर उधारकर्ता के जोखिम की श्रेणी जैसे कि उधारकर्ता की वित्तीय हालत, व्यापार, विनियामक (रेगुलेटरी) परिस्थितियाँ जो व्यवसाय पर असर डालती है, प्रतिस्पर्धा, उधारकर्ता का पिछला इतिहास आदि पर निर्भर करती है। उधारकर्ता को लोन की पूरी अवधि के दौरान चुकाए जाने वाली ब्याज की दर और कुल ब्याज राशि के बारे में जानकारी दी जाएगी ताकि उधारकर्ता को उस के द्वारा चुकाए जाने वाले ब्याज के बारे में सही तौर पर पता लग सके। इसे LFL की वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराया जाएगा। जब भी ब्याज दरों में कोई बदलाव होता है तो उसकी जानकारी वेबसाइट पर अपडेट की जाएगी या अन्य किसी तरीके से दी जाएगी।

LFL के बोर्ड ने ब्याज दरों और प्रोसेसिंग व अन्य शुल्कों को निर्धारित करने में उचित आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं को निर्धारित किया है।

संहिता की समीक्षा

बोर्ड उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण व्यवस्था के कामकाज के प्रबंधन के विभिन्न स्तरों की वार्षिक समीक्षा करेगा। शिकायत निवारण अधिकारी हर छह महीने में इस संहिता के अनुपालन की समीक्षा करेंगे और समीक्षा की सम्मिलित रिपोर्ट बोर्ड को सौंपेंगे।